

Título de la comunicación

¿Para qué dedicar tiempo a una intranet en una biblioteca universitaria?

Autores

Miquel Codina; Joan Tur

m-codina@bupc.upc.es ; tur@bupc.upc.es

Biblioteca de l'ETSEIB - UPC <http://escher.upc.es/bib240>

Resumen

Se analizan las ventajas de la organización del conocimiento en una biblioteca universitaria a través de una intranet. Se revisan los procedimientos del flujo de información en las organizaciones, de las alternativas diseñadas desde un sistema de gestión de la memoria organizacional, y de los activos informacionales más destacables de la institución.

Se plantean los beneficios que aporta una solución intranet y se repasan las características técnicas y recursos humanos para implementarla con éxito siguiendo el ejemplo práctico de la intranet de la Biblioteca de l' Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

Finalmente se proponen algunas líneas de futuro, tanto tecnológicas como estructurales, y se concluyen algunas ideas a modo de reflexión.

Palabras clave

Intranet, bibliotecas universitarias, organización del conocimiento.

Introducción

El término *intranet* se ha usado con mucha frecuencia durante los últimos años en el entorno empresarial e institucional y, muy habitualmente, vinculado a otros conceptos emergentes como *gestión del conocimiento* y *organización inteligente*¹. La valoración del conocimiento como uno de los activos principales de la organización y, consecuentemente, la necesidad de gestionar este activo de la mejor manera posible, se ha convertido en uno de los puntos principales de atención en la gestión de las organizaciones. Se trata, en buena parte, de saber aprovechar no sólo las capacidades de la organización para generar y manejar información sino, sobretodo, de transformar estas capacidades en sistemas que permitan a todos sus miembros –y no sólo a los directivos- tener acceso al conocimiento acumulado para ofrecer soluciones lo más óptimas posibles en un entorno cada vez más complejo y cambiante. El conocimiento de cada uno de los empleados debe convertirse en un recurso colectivo de forma que se permita, a cualquier miembro o grupo de la organización, la rápida adaptación a situaciones complejas para ofrecer respuestas con un destacado acento cualitativo. El objetivo es, en definitiva, conseguir un *uso constructivo* del conocimiento. El cambio de un paradigma basado en la

¹ *Organización inteligente* es una de las traducciones más usadas de *learning organization*, es decir, organizaciones con capacidad para generar respuestas válidas a partir de la recepción y procesamiento de la información en entornos cada vez más complejos y cambiantes

información a otro cuyo núcleo es el conocimiento se presenta crucial para la evolución de las organizaciones en los próximos años. Desde esta perspectiva, una intranet se convierte en una poderosa herramienta –aunque no la única– para gestionar el conocimiento en estructuras organizativas que pretendan:

- pasar de la obtención más o menos mecánica de resultados, normalmente mediante objetivos, al desarrollo según las oportunidades cambiantes aunque ello no signifique olvidar los objetivos. Esta idea tiene relaciones, por una parte, con la utilidad de la información para optimizar los procesos a partir de líneas acción claramente marcadas y definidas de antemano y, por otra parte, con la potencialidad de la gestión del conocimiento para reinventar nuevas líneas de acción a partir de situaciones muy dinámicas y sin un soporte estructural tan definido;
- tender al abandono de los modos de proceder jerarquizados para enfatizar la horizontalidad estructural: las intranets pueden ayudar mucho a que la información relevante y pertinente en cada momento esté al alcance de todo el mundo, generalizando la potencialización del personal. Aunque parece efectivo mantener significativos mecanismos de coordinación centralizados, una estructura que, en general, se defina como plana u horizontal aporta grandes ventajas en cuanto a la efectividad y a la propia calidad de vida en el trabajo de las personas. La posibilidad de actuar efectivamente y autónomamente en las respectivas áreas de trabajo es una de las maneras más efectivas de que las personas tomen el trabajo como algo propio y tiendan, por tanto, a desarrollarlo de la mejor manera posible.² En este contexto, el gestor deja de ser el casi-único proveedor de información para dedicarse más a hacer posible las transacciones de conocimiento y a traducirlas, cuando sea conveniente, en líneas de actuación estratégica. Para ello, deberá tener muy en cuenta aspectos de pertinencia y saturación de información y manejar diestramente los conceptos de *pull* –el usuario va a la información– y *push* –la información viene al usuario– para dotar de efectividad a los canales de comunicación. Cabe señalar que este cambio de rol no supone una disminución en la importancia del gestor en el organigrama, como mínimo hasta que el uso de la intranet no sea habitual y activo entre los miembros de la organización ya que es crucial que no se aumente el riesgo de *infoxicación* (saturación, inoportunidad i/o no pertinencia de la información que se recibe), ni la resistencia de los miembros de la organización a integrarse en una nueva cultura que supone que sean ellos los auténticos motores de la intranet;
- definirse más como redes que como un todo indisoluble: una intranet multiplica las posibilidades de conexiones en todos los sentidos –horizontal y verticalmente– facilitando una versión local y reducida de lo que Manuel Castells³ ha definido como *empresa red*. También en esta misma línea

² Desde un enfoque bastante insólito e indudablemente práctico, Bill Gates ha señalado que “cuanto más plana es la jerarquía de la empresa, más probable es que los empleados comuniquen las malas noticias y actúen frente a ellas”. – *Ciberpaís. El País*, 1 de abril de 1999, p. 6–

³ Castells, Manuel. *La Era de la información : economía, sociedad y cultura*. Madrid : Alianza, 1998. 3 v.

podemos situar el enfoque de Thomas Davenport⁴ sobre *ecología de la información* considerando los sistemas de información de una organización como entornos complejos de relaciones entre elementos interdependientes;

- emprender una gestión efectiva del cambio. De hecho, una intranet puede también definirse como una estrategia para gestionar el cambio debido a su flexibilidad y capacidad para llegar a cualquier rincón de la organización. Esta potencialidad no se aplica sólo a los cambios contextuales generalizados que se viven en los últimos años, sino también a la posibilidad que la organización tiene de transformarse mediante la rotación de sus miembros en distintas tareas según sea conveniente.

En otros términos, cuando hablamos de *intranet* nos referimos a una red corporativa local, con acceso restringido a usuarios predeterminados, que usa un navegador web como interfaz común y un protocolo TCP/IP de comunicación. Los *conceptos web* se aplican para ordenar, tratar y difundir la información interna de la organización. Si nos referimos a bibliotecas, en su estado más avanzado, esta red puede extenderse no sólo al personal de la biblioteca sino también a sus usuarios –o a grupos de ellos–, a otros servicios del mismo ámbito, o a proveedores, usando la intranet no sólo para la gestión y la comunicación interna sino también en actividades más relacionadas con el marketing (extranet).

Ahora bien, los primeros pasos consisten siempre en crear un almacén común para la información en distintos formatos –*data warehouse*; memoria organizacional- y en establecer una red que soporte e incentive la comunicación entre los miembros del servicio. El presente trabajo, tanto en sus aspectos más teóricos como en los más claramente prácticos, está orientado a este enfoque más *interno* de las intranets desde la experiencia de la Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

¿Para qué dedicar tiempo a una intranet en una biblioteca universitaria?

En los entornos característicos de las bibliotecas universitarias de tamaño medio y grande⁵, invertir tiempo en la creación de una intranet significa, siempre que se haga racionalmente, ahorrar tiempo y otros recursos a medio y largo plazo. Es más, la intranet se ha significado como uno de los canales más efectivos para gestionar la complejidad propia de las actuales organizaciones. Desde este punto de vista, no se trata sólo de una inversión fructífera sino casi necesaria. Y, aunque la mayoría de los elementos que se han citado anteriormente se relacionan muy estrechamente con el momento actual de la bibliotecas y servicios de información en general, las bibliotecas se han movido en este campo con relativa lentitud y aún son muy pocas las que disponen de intranets en el ámbito español. A pesar de ello, parece claro que ésta será una

⁴ Davenport, Thomas. *Information Ecology*. Oxford : Oxford University Press, 1997. 266 p.

⁵ Hay que señalar, de entrada, que las intranets no acostumbran a ser una inversión rentable para bibliotecas –u organizaciones- de tamaño pequeño, donde la comunicación interna suele ser más fluida con sistemas tradicionales más personalizados. Así, los beneficios expuestos en este trabajo se refieren, normalmente, a bibliotecas de tamaño medio/grande.

de las líneas de trabajo más extendidas en el ámbito bibliotecario en los próximos años.

En el caso concreto de la Biblioteca de la ETSEIB, los elementos más significativos del contexto desde el cual se optó por la creación de una intranet propia fueron los siguientes:

- el fuerte aumento cuantitativo registrado en el número de servicios durante la última década se traducía en una dificultad lógica por parte de los miembros de la Biblioteca de mantenerse al día respecto a las innovaciones y variaciones constantes;
- los frecuentes cambios en los canales de comunicación y en los soportes de información hacían más y más complejo el acceso tanto a unos como a otros;
- la cantidad ya importante de personal que trabajaba en la Biblioteca -18 personas, entre bibliotecarios(as), auxiliares y becarios(as)-, dificultaba la comunicación por medio de canales tradicionales. El problema se agravaba, con las estancias en la Biblioteca de personal no tan estable: estudiantes en prácticas, personal de sustitución o dedicado a proyectos predeterminados, etc.
- la creciente complejidad en el diseño y gestión de la oferta de la Biblioteca a sus usuarios como consecuencia de un espectacular incremento de uso así como de la calidad de los productos ofrecidos provocaban en el personal un desconocimiento cada vez mayor de los mecanismos internos de dicha oferta;
- la gestión por objetivos que se viene llevando desde hace algunos años había generado una situación de cierto aislamiento entre las personas y grupos responsables de las distintas líneas de actuación respecto al conjunto del personal de la Biblioteca;
- el aumento exponencial de la información tanto interna como externa propio de la última década, y sobre todo en organismos y servicios tan cerca del epicentro del fenómeno como las bibliotecas, amenazaba con desbordar la capacidad de las personas por asumirla si no se canalizaba adecuadamente;
- la complejidad institucional propia de la Biblioteca de la ETSEIB, integrada en el sistema bibliotecario de la UPC pero perteneciente orgánicamente a la ETSEIB, con una dependencia clave de los servicios de soporte informático de la universidad, etc. complicaba el establecimiento de las referencias adecuadas para cada situación coyuntural.

Todo estos factores convergían en la necesidad de robustecer la comunicación interna y de establecer vías sólidas y de futuro para la gestión del servicio. De hecho, la mejora de la comunicación interna se convirtió en uno de los principales ejes estratégicos de la Biblioteca para los próximos años. Entre las

posibles, la creación de una intranet propia pareció la mejor opción en ese camino. Los que siguen, son algunos elementos a destacar sobre este punto:

- con el uso generalizado de una intranet se pasa de un entorno de sólo-lectura a un entorno de comunicación dinámica;
- la teoría señala, y la práctica corrobora, la necesidad, a todos los niveles del organigrama y sobretodo en los más altos, de una cultura claramente abierta respecto a la disponibilidad de la información con el objetivo de compartir conocimientos. La intranet debe basarse sobre esta cultura y se convierte, además, en un motor de cambio hacia ella;
- una intranet no resuelve por sí sola la comunicación interna. Una herramienta de este tipo sólo es una parte de un conjunto de canales que deben usarse selectivamente según el tipo de comunicación que se pretenda generar. De hecho, las últimas tendencias teóricas parecen apuntar hacia potenciar los ámbitos de comunicación personalizados, sobretodo en determinados tipos de organización, partiendo de que hay una porción del conocimiento tácito que sólo se puede transmitir de persona(s) a persona(s);
- las intranets están basadas mayoritariamente en la tecnología *pull* –ir a por la información cuando se requiera-. Las páginas deben diseñarse pensando en cómo se va a buscar la información y es importante basarlas en una estructura formal que facilite los procesos de comunicación de manera que se trate de una operación lo más sencilla y efectiva posible.

Desde las premisas anteriores, los beneficios que aporta una intranet respecto a otras soluciones se resumen en:

- necesita poco tiempo de aprendizaje por parte del usuario: teniendo en cuenta que nos referimos principalmente al personal de la biblioteca, ya familiarizado con los navegadores propios del entorno web –por otra parte, bastante amigables para la mayoría de usuarios-, las novedades para este personal son prácticamente inexistentes y, por tanto, no hay necesidad de preocuparse excesivamente en formación, aunque si es cierto que es conveniente no olvidar un mínimo soporte para el personal con menos experiencia en Internet;
- permite la conectividad desde cualquier punto: al basarse en una red altamente extendida, el acceso es igualmente posible sea cual sea el punto desde el que se establezca. En otras palabras, el acceso a la información es posible desde cualquier ordenador conectado a la red tanto si se encuentra en la misma biblioteca como a muchos kilómetros de distancia. La intranet se convierte, pues, en una buena base para el teletrabajo;
- la hipertextualidad es inherente al sistema: el acceso a la información desde múltiples puntos y de manera no lineal se ajusta muy adecuadamente al complejo diseño organizacional de las bibliotecas actuales;

- permite la integración de aplicaciones ajenas a las propiamente web: desde una plataforma común se puede acceder a materiales ligados a programas de ofimática o de otros ámbitos informáticos;
- facilita la reingeniería de procesos al ofrecer soluciones viables a tres de las más importantes causas de fracaso de la reingeniería:
 - ofrece una estructura horizontal para efectuarla frente a la típica orientación desde arriba hacia abajo,
 - frente al importante esfuerzo de formación de los nuevos tratamientos de procesos que la reingeniería implica para los afectados, una intranet puede facilitar sobremanera esta adaptación,
 - hace posible y armónica la intervención de varios departamentos en el mismo ámbito de acción;
- permite el acceso a un número ilimitado de usuarios y de una manera simultánea: el número de posibles conexiones irá aumentando -o disminuyendo- según convenga a la biblioteca;
- se basa en una tecnología barata y asumible –web- y supone una instalación técnica poco costosa puesto que ya ha sido previamente asumida;
- permite diferentes niveles de acceso: la configuración de la intranet puede contemplar la restricción de acceso a alguno de sus apartados según los privilegios otorgados a los distintos tipos de usuarios;
- permite la actualización instantánea de los contenidos: la información que ofrece puede estar completamente actualizada para todos los usuarios simultáneamente de la manera más rápida;
- ahorra gastos respecto a la información basada en el papel: aunque parece inevitable la impresión de parte de la documentación, la mayoría de las consultas se hacen directamente desde la pantalla y, además, las actualizaciones no suponen el costo de su publicación en papel;
- al tratarse de un espacio virtual de trabajo común, evita duplicidades tanto en la información como en los procesos;
- ahorra tiempo a los miembros de la biblioteca que, al tener la información al alcance de su pantalla, no tienen necesidad de archivarla ni de buscarla sufriendo los tradicionales métodos de archivo;
- se trata de una herramienta de gran capacidad desde el punto de vista de la gestión tanto en el aspecto de la comunicación interna, como en el de dinamizar el trabajo en equipo y una estructura horizontal de la organización.

La intranet de la Biblioteca ETSEIB



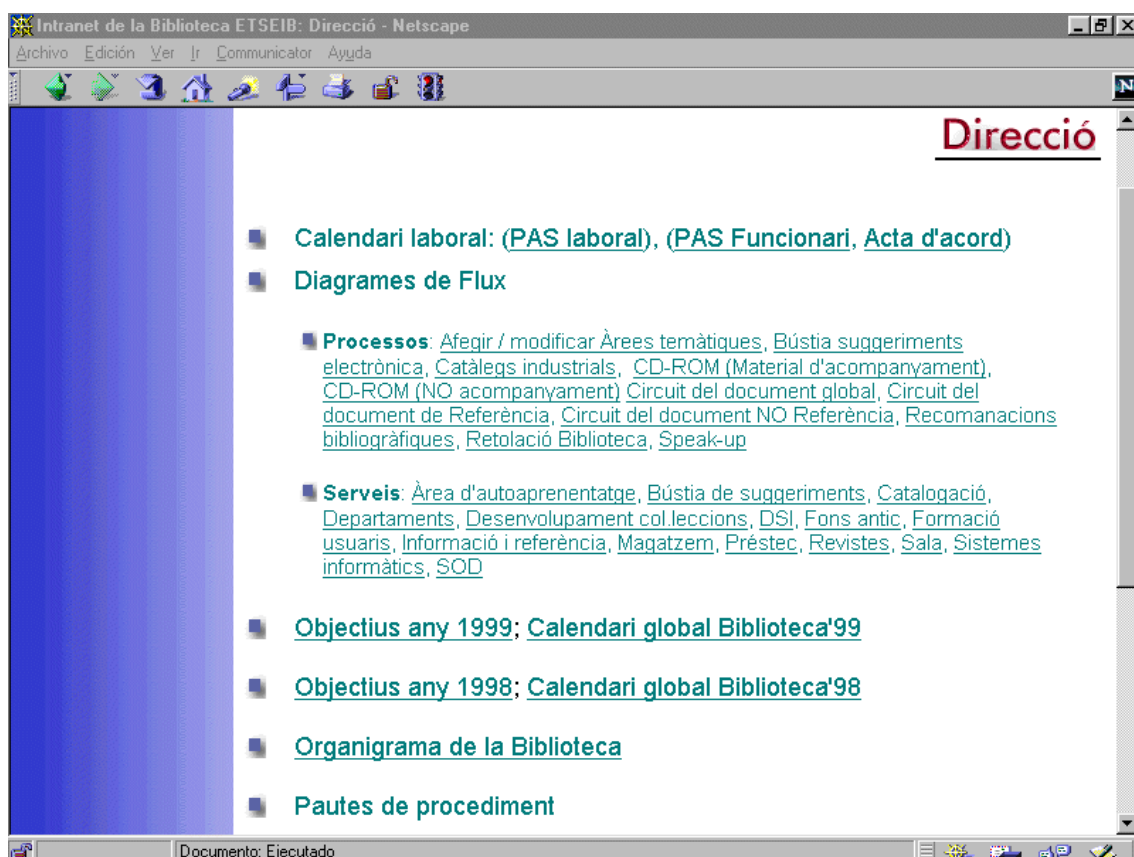
La intranet de la Biblioteca ETSEIB entró en funcionamiento en febrero de 1998, pero no fue hasta mediados de ese año en que se completaron la mayoría de las secciones que componen actualmente la intranet.

Estructura de la intranet

La estructura de ésta se basa en el organigrama de la Biblioteca, de manera que los diferentes apartados se corresponden con los diversos servicios o secciones de la Biblioteca. Este planteamiento, por otro lado obvio pero fundamental a la hora de decidir una estructuración de los contenidos, permite que el personal se sitúe en un entorno conocido y que el almacenamiento de los documentos sea el más lógico posible de cara al usuario. Aunque con las capacidades del hipertexto, un documento, que físicamente esté archivado en una sección, puede estar virtualmente en diversos apartados.

Una de las discusiones más comunes en la bibliografía sobre intranets es qué debe o no incluirse entre los documentos de una intranet. Por una parte debe tenerse claro qué es susceptible de pertenecer a una intranet, a una extranet o bien a Internet. La lógica sobre la consulta de los documentos nos dará la respuesta: aquella documentación que deba estar a disposición de toda la comunidad universitaria estará en Internet; aquella información sobre gestión, que deba ser compartida por otras bibliotecas u otros servicios -y no tenga interés para el usuario final- la situaremos en la extranet, y finalmente la documentación interna que solamente tiene sentido para el propio personal es la que conformará la intranet.

A la hora de construir la intranet, y decidir qué documentación iba a ponerse a disposición de todo el personal, uno de los documentos más importantes que se decidió había que incluir por cada servicio o proceso fueron los diagramas de flujo –descripción gráfica de los procesos en los cuales participan más de una persona-. Estos diagramas, intentan reflejar las fases que hay que contemplar en un proceso o servicio de una determinada complejidad. De igual forma, el objetivo básico de una intranet en una institución es facilitar la comprensión de la propia organización y de la estructuración de la misma.

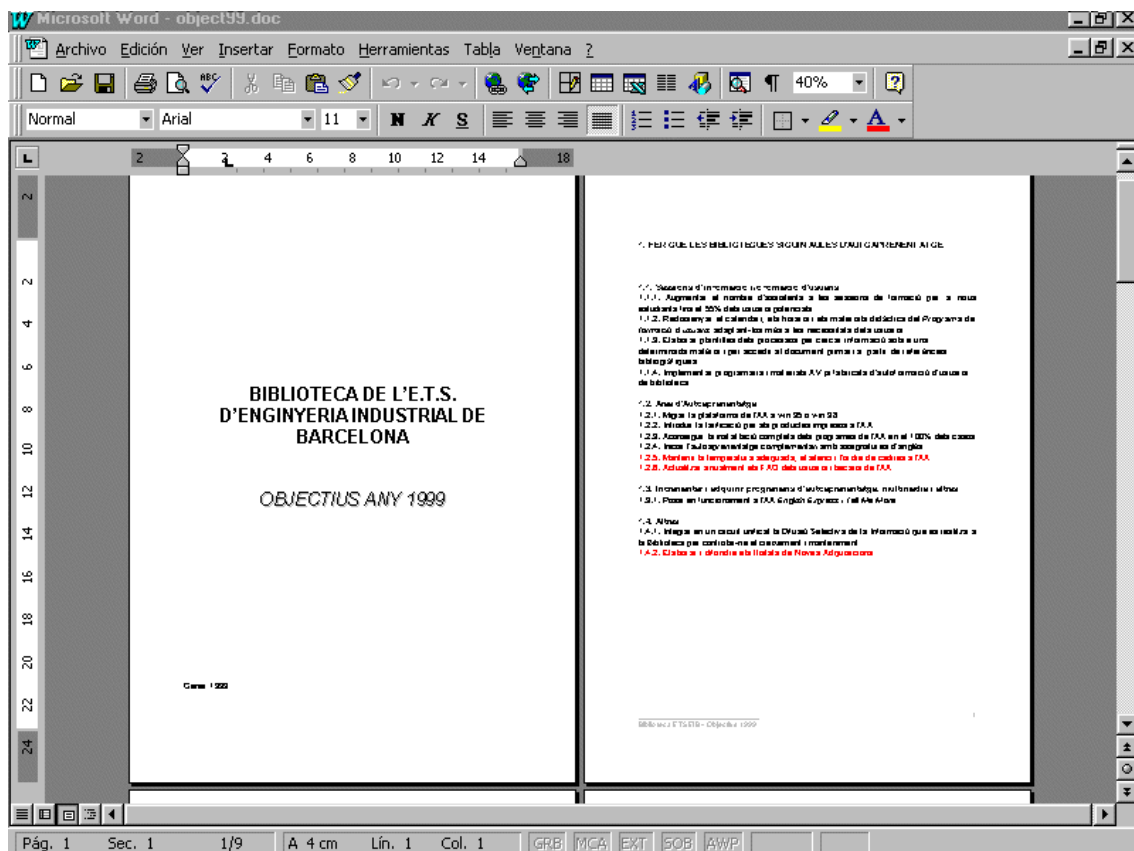
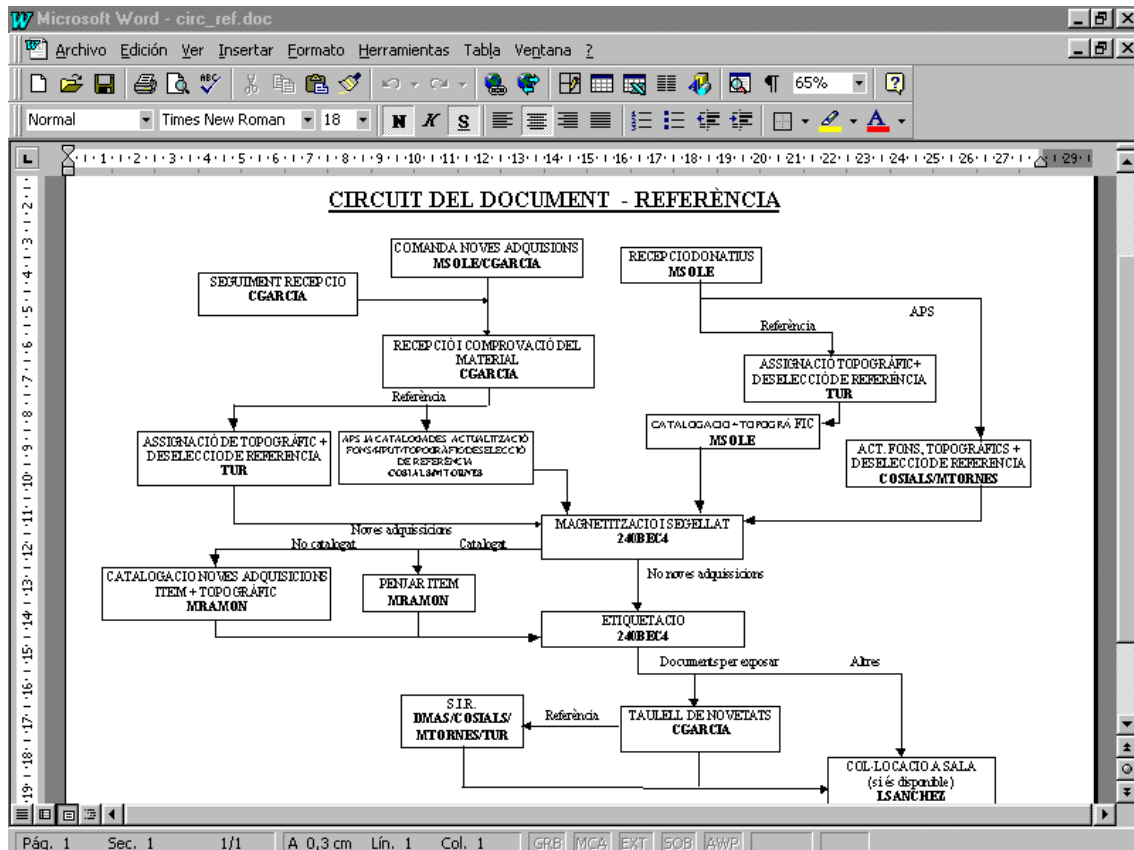




Consideraciones técnicas y de interficie

La tecnología escogida para desarrollar esta aplicación ha sido la más transparente, compatible y conocida posible de cara al usuario final:

- Una interficie de trabajo común y previamente usada por todo el personal: navegador Netscape 4.5
- Un diseño claro y sencillo organizado jerárquicamente por secciones y alfabéticamente por contenidos (construcción de paginas en HTML)
- Una vez se consulta un documento, el navegador lanza la aplicación originaria que creo el archivo: en nuestro caso el paquete de gestión escogido fue el de Microsoft Office (Word, Excel, Access). Este sistema, aparte de familiarizar al personal con las diversas aplicaciones ofimáticas, nos permite también mantener actualizados los datos sin tener que estar pendiente de conversiones a HTML -que siempre hay que revisar y nunca quedan intactas.



Microsoft Access - [Menu : Formulario]

Archivo Edición Ver Insertar Formato Registros Herramientas Ventana ?

Incidències Informàtiques de la Biblioteca ETSEIB

Consultar la llista d'avaries pendents

Consultar l'històric d'avaries

Entrar noves avaries (UTILITZEU EL FORMULARI DEL WEB)

Imprimir la llista d'avaries pendents

Enviar informe avaries pendents al correu-e

Sortir

Registro: 1 de 1

Vista Formulario

Microsoft Excel - fact98.xls

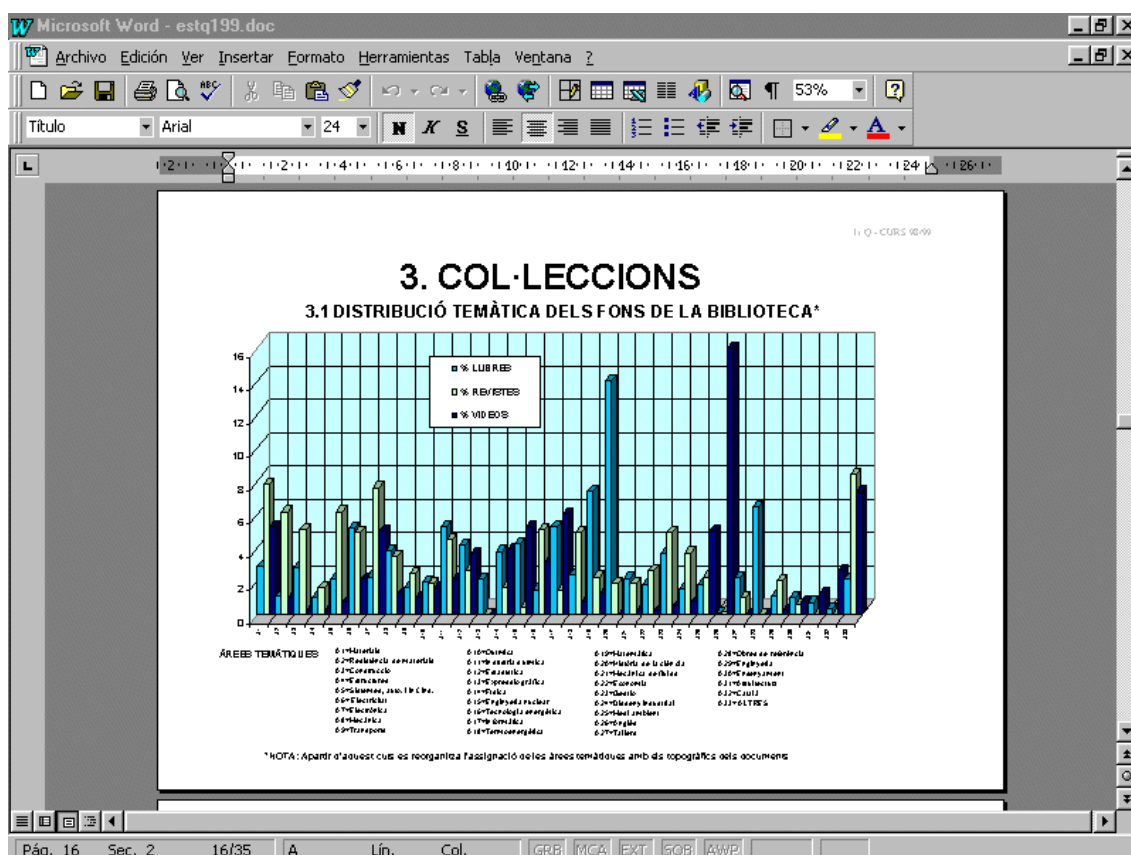
Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Arial 14

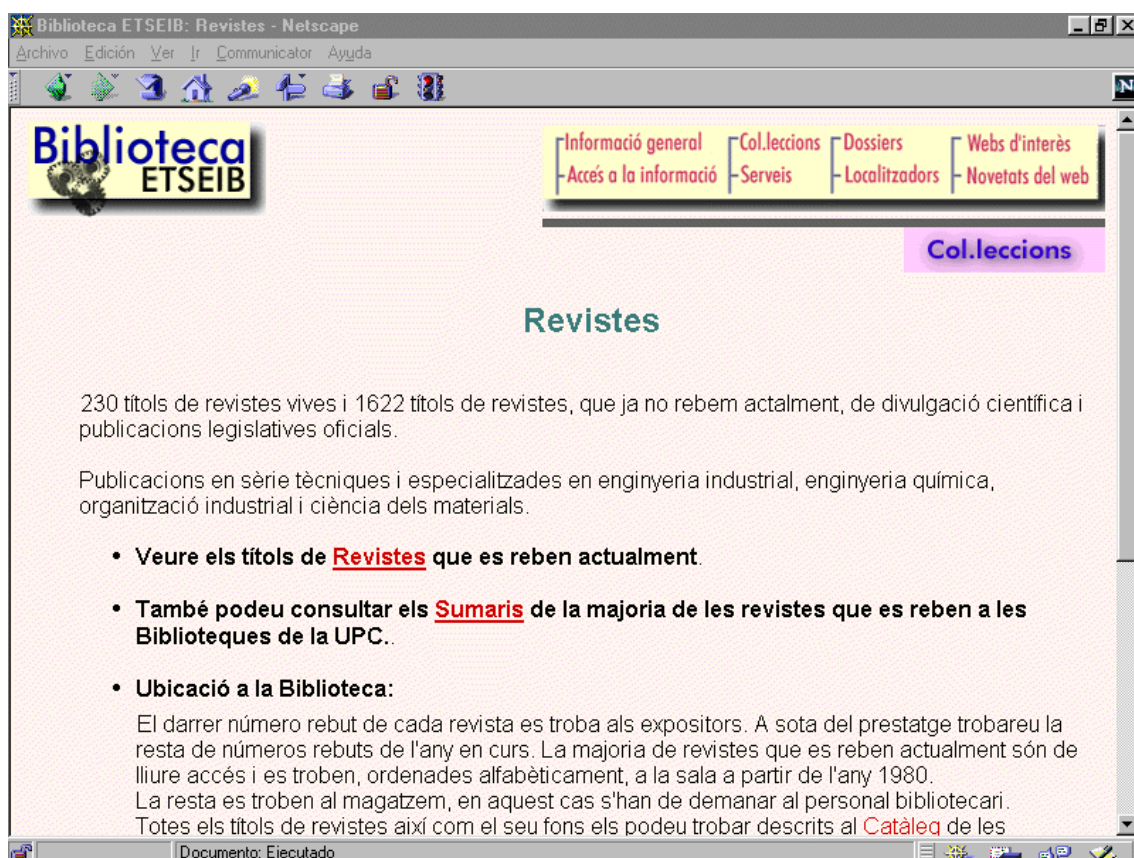
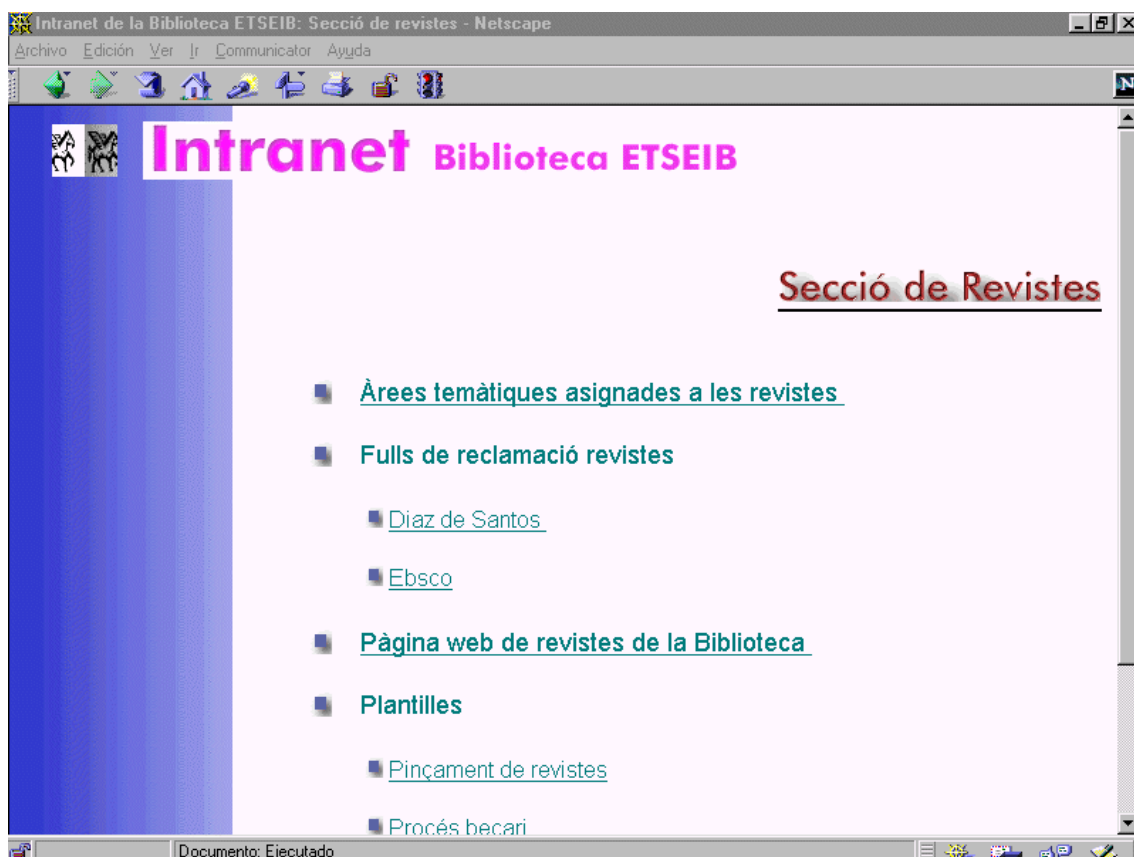
NC	PREVISIÓ	SALDO	factures per arribar?	FACTURES	CONTRET	GASTAT	PRESSUPOST
9727 DDS	19.822	0	NO	19.822	0	19.822	1.703.231
9723 DDS	5.780	0	NO	5.780	0	5.780	1.683.409
9801 JSS	84.387	0	NO	84.387	84.387		1.677.629
9803 CFH	162.699	72.792	SI	89.907	162.699		1.593.242
9805 DWV	113.657	0	NO	113.657	0	113.657	1.503.335
9809 DDS	269.092	35.000	SI	140.976	35.000	234.092	1.389.678
s/n CFH	9.954	0	NO	9.954	0	9.954	1.155.586
s/c DDS	3.595	0	NO	3.595	0	3.595	1.145.632
s/c CPET	9.562	2	SI	9.560	9.562		1.142.037
9819 DDS	69.112	0	NO	69.112	48.317	20.795	1.132.477
s/c CPDA	20.230	0	NO	20.230	20.230		1.063.365
9821DDS	275.000	77.597	SI	197.403	275.000		1.043.135
9823DW	33.622	0	NO	33.622	33.622		845.732
9824CFH	6.000	6.000	SI		6.000		812.110
		0	SI		0		812.110
		0	SI		0		812.110
TOTAL	1.042.890	185.391		764.383	674.817	407.695	

32 SACC / 43 B / 43 E / 44 ACCES / 45 ALT / 46 MM / 47 REV / 48 ENQ / Hoja7 / Hoja8 / Hoja9 / Hoja10 / Hoja1

Listo



- Un servidor, con tecnología Windows NT y IIS (Internet Information Server 4.0) como sistema operativo.
- Un sistema de validación de la privacidad y acceso a la actualización de los documentos, mediante la asignación de direcciones IP autorizadas y *login* y *passwords* específicos.
- Funcionamiento sectorializado-coordinado de la actualización de los documentos. La puesta al día de la documentación corre a cargo de quien la genera, así como la creación de nuevos documentos, mientras que el indexado, archivado, y la creación de los enlaces y hiperenlaces colaterales son a cargo del *webmaster* o *site manager*. Este sistema nos permite asegurar que la integridad y actualización de los archivos que componen la intranet está siempre garantizada.
- Enlaces a las páginas web de la Biblioteca cuando la información o el archivo correspondiente es susceptible de tener un interés público.



- Formularios, mediante tecnología Java-script, que permiten la generación de mensajes específicos: notificación de incidencias informáticas, sugerencias, plantillas para la entrada de datos SOD-BOE, etc.

Algunos datos actuales

- Somos pioneros en una forma de trabajo: compartir recursos, información y diseños de *work-flow*, que cada vez se está imponiendo más en nuestro entorno;
- la intranet actual contiene: 20 apartados, más de 100 páginas web, 262 documentos y más de 32 Mb de información;
- el crecimiento de la intranet es realmente significativo (cada mes se incorporan o modifican más de 25 documentos).

Proyectos de futuro

Entre todas las líneas de actuación que tenemos previstas para consolidar la intranet de la Biblioteca de la ETSEIB, podemos destacar algunas por su especial interés:

- revisión de la estructura actual de las páginas enlazando documentos, entre diversas secciones, afectados de manera transversal;
- implementar la capacidad de búsqueda a la intranet mediante los siguientes mecanismos: palabras clave (meta-etiquetas en cada página), el propio texto de la página web y indexación automática de los documentos Office;
- estudio de la actualización instantánea sectorializada, de algunos documentos vivos, por parte del personal encargado de mantenerlos y coordinación del proceso;
- estudio de la compatibilidad y encaje, entre la intranet actual y Lotus Notes (groupware), una forma de trabajo que se está imponiendo en la UPC;
- implementación de un forum de discusión: tanto como un almacén de mensajes importantes, como de discusión "informal" del personal;
- conversión de bases de datos ACCESS a HTML dinámicas, para permitir la entrada de datos automática a través de páginas ASP;
- elaborar una agenda de la biblioteca, con las tareas más importantes repetitivas a realizar durante un curso;
- integración de otras intranets existentes en la institución: Bibliotecas UPC (documentos de trabajo y informaciones diversas), ETSEIB (intranet de asignaturas), UPC (base de datos de incidencias...);
- evaluar la creación de una Extranet –parte de la intranet compartida con acceso desde otras bibliotecas de la UPC, ETSEIB...;
- completar la creación de los diagramas de flujo extendiéndolo a pautas para procedimientos y manuales de información.

Conclusiones a modo de reflexión

La intranet se basa en un sistema *pull* más que en un sistema *push*. Las preguntas de "¿cómo los trabajadores encontrarán la información importante?", o "¿cómo sabrán qué es importante?", dependen de como está estructurada y presentada la información, de la cultura y responsabilidad de encontrar la documentación que necesitan los trabajadores y también de la continua

difusión que se efectúa de la información disponible en ella (mensajes de actualización)⁶.

Un entorno efectivo de intranet solo funciona si se trabaja en equipo y está basado en la institución. Si la intranet no tiene utilidad, sencillamente no funciona como sistema dinámico de información.

Si la intranet crece muy rápidamente al final no encontraremos nada. Hay que pensar en: qué información necesitamos para hacer nuestro trabajo, qué información compartimos con nuestros colegas, qué información nos pertenece, qué información es pública al resto de la institución. Hay que desarrollar una estructura informativa de la organización.

La intranet no puede verse como una posibilidad tecnológica más o como un proyecto más de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), sino como un sistema de compartir y crear conocimiento.

Algunos elementos críticos a considerar en la implementación de una intranet serán:

- auditoría de la información: identificar los flujos de información (cuales son y porqué existen). Es importante escoger que información se necesita para trabajar, se comparte, se produce, se es propietario, se publica;
- dar una imagen corporativa: "La intranet es una pega cultural que provee una visión compartida del entorno"
- estructura: hay que definirla previamente
- requerimientos técnicos
- desarrollo y diseño del modelo
- definición de los roles y responsabilidades
- definición del *site manager*
- evaluación y reingeniería, medir el grado de consecución de resultados y revisión de los procesos para obtenerlos⁷.

Y para finalizar una paradoja: a pesar que cada vez hay más profesionales de la información, más TIC, los problemas de la incomunicación continúan presentes. La estrategia para gestionar mejor la información no es solamente pensar en los ordenadores y las redes, sino reunir - envolver toda la información que genera la institución- la información. Todo ello está comprendido en el concepto de *ecología de la información*.

Extraer el capital intelectual de los trabajadores e integrarlo en la empresa para convertir el conocimiento individual en conocimiento institucional es un objetivo prioritario actualmente en muchas organizaciones. Todos somos a la vez productores y usuarios de información: como usuarios pretendemos reducir la información que no llegamos a absorber y como productores queremos aportar más información a los demás. Hay que gestionar la información que nos sobrecarga a todos. Esto puede hacerse a través de la intranet, facilitando el

⁶ Neil Melvin. **A Cultural timebomb?**. En: Intranet resources. <http://www.corporate-intranet.com/library/articles/art3001.htm>

⁷ Boob Woolliams, Heitmann S.A.C. **UK intranet evolution: the intranet is your bussiness**. En: Online Information Proceedings 98. 22nd International Online Information Meeting. London 8-10 December.

acceso "just-in-time" de la información que no necesitamos dominar siempre. Estar poco comunicado o sobrecomunicado aumenta nuestra situación de sobrecarga informativa.

Una de las paradojas de la productividad se explica por el hecho que hemos concentrado muchos más esfuerzos en mejorar las herramientas y tecnologías para acceder, almacenar, recuperar y comunicar información que no en poner énfasis en la cultura de la información y nuestra actitud hacia ella. Hay que pensar en cómo se adquieren y modifican nuestros comportamientos informativos.⁸

⁸ Noreen MacMorrow, University of Strathclyde, UK. **Incommunicado: a strategy for coping with the information age.** En: Online Information Proceedings 98. 22nd International Online Information Meeting. London 8-10 December.

Bibliografía

En internet

- The Complete Intranet Resource
<http://intrack.com/intranet>
- Computerworld: Intranets
<http://www.computerworld.com/intranets/index.html>
- Cornella, Alfons, (1996-1999), Extra-Net: revista de infonomía, la información en las organizaciones. Artículos: 111, 198, 279, 376, 406, 422, 425,
<http://www.extra-net.net/>
- The Corporate Intranet Forum
<http://www.corporate-intranet.com>
- Corporate Intranet Solutions
Monthly newsletter, published by Gartner Group
<http://www.gartner.com>
- "Corporate Intranets: The Last Tool of Survival for the Corporate Library?"
An honors thesis, published June'98
<http://jimmy.qmced.ac.uk/usr/im94jone>
- InternetWeek
<http://www.internetwk.com/intranet/intranet.html>
- Intranet Design Magazine
<http://www.innergy.com/index.html>
- Intranet journal
<http://www.intranetjournal.com>
- Intranet Professional
Bimonthly newsletter, published by Information Today, Inc.
<http://www.infotoday.com> (abstracts and incremental info can be found at:
<http://www.mcq.com/IP>)
- Intranets: Readings and Resources. Compiled by: Carolyn Kotlas, MSLS
Center for Instructional Technology. University of North Carolina, Chapel Hill
<http://www.unc.edu/cit/guides/irg-34.html>
- Intranets: What? Why? How?
<http://www.brint.com/intranets.htm>
- Ragan's Intranet Report
Monthly newsletter, published by Ragan Communications
<http://www.ragan.com>

Artículos de revista y congresos

- Allepuz Ros, Teresa, (1998), Gestores y consumidores de información en la economía del conocimiento. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. València: FESABID, 1998. Pag: 85-90
- Balas, Janet L., (1998), Learning about Intranets in the Library. En: Computers in Libraries. 9 (18) October 1998 Pag: 31-34
- Boob Woolliams, Heitmann S.A.C., (1998), UK intranet evolution: the intranet is your business. En: Online Information Proceedings 98. 22nd International Online Information Proceedings Meeting. London 8-10 December.

- Chou, David C., (1998), Developing and intranet: tool selection and management issues. En: Internet Research. 2 (8) Pag: 142-148
- Doran, Kola, (1999), Metadata for a Corporate Intranet. En: Online Magazine 1 (23) Jan/Feb 1999
- Eito Brun, Ricardo, (1998), Sistemas GED e indexadores intranet, alternativas excluyentes o tecnologías complementarias?. En: El profesional de la información, 9 (7) septiembre. Pag: 5-9
- García Jiménez, Antonio, (1998), La gestión y el tratamiento de la información hipermedia en las instituciones: organización del conocimiento e información electrónica. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. València: FESABID, 1998. Pag: 313-322
- García Gómez, Consol, (1998), Evolución en el acceso a base de datos y valores añadidos. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. València: FESABID, 1998. Pag: 303-312
- Garret, Dave, (1998), Inclusive management. En: Internet Research, 3 (8) 1998. Pag: 251-256
- Hobbs, Bridget, (1988), Usability and the intranet: making information work online. En: Online Information Proceedings 98. 22nd International Online Information Meeting. London 8-10 December 1998. Pag: 61-67
- Lara, Pablo; Villanueva, Enrique, (1998), Propuesta para el desarrollo de una intranet en archivos. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. València: FESABID, 1998. Pag: 469-478
- MacMorrow, Noreen, (1998), University of Strathclyde, UK. Incommunicado: a strategy for coping with the information age. En: Online Information Proceedings 98. 22nd International Online Information Meeting. London 8-10 December 1998
- McQueen, Howard; DeMatteo, Jean E., (1999), Intranets: new opportunities for information professionals. En: Online Magazine 1 (23) Jan/Feb 1999 Pag. 14-22
- Middleton, Michael, (1998), De la gestión de la información a la gestión del conocimiento: perspectivas sobre el desarrollo. En: El profesional de la información, 5 (8) 1998 mayo. Pag: 10-17
- Rodríguez Gairín, (1997), Organització i difusió de la informació interna en una biblioteca universitària. Una aproximació a Intranet. En: 6es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona: COBD, SOCADI, 1997. Pag: 447-453
- Rodríguez Rovira, (1999), La gestión del conocimiento: una oportunidad. En: El profesional de la información, 3 (8) 1999 marzo. Pag: 4-7
- Rovira, Cristòfol, (1997), La intranet documental: una eina per a la docència en documentació. En: 6es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona: COBD, SOCADI, 1997. Pag: 481-494
- Schwartz, David G., (1998), Shared semantics and the use of organizational memories for e-mail communications. En: Internet Research, 5 (8) 1998. Pag: 434-441
- Tardón, Eugenio, (1999), Bibliotecas universitarias y gestión del conocimiento. En: El profesional de la información, 4 (8) 1999 abril. Pag: 22-28

- Valle, Maria; García, Luís, (1997), Diseño conceptual de una intranet de interés en gestión documental. En: 6es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona: COBD, SOCADI, 1997. Pag: 333-345
- Wen, H. Joseph; Yen, David C.; Lin, Binshan, (1998), Intranet document management systems. En: Internet Research 4 (8) 1988. Pag. 338-346

Monografías

- Bannan, Joan, (1997), Intranet Document Management. MA: Addison-Wesley, 1997
- Castells, Manuel, (1998), La Era de la información : economía, sociedad y cultura. Madrid : Alianza, 1998. 3 v.
- Davenport, Thomas, (1997), Information Ecology. Oxford : Oxford University Press, 1997.
- Greer, Tyson, (1998), Understanding Intranets. WA: Microsoft Press, 1998
- Griswold, Steve, (1997), Corporate Intranet Development. CA: Prima Publishing, 1997
- Stein, Lincoln, (1998), Web Security: A Step-by-Step Reference Guide. MA: Addison Wesley, 1998
- Wagner, Ronald L.; Engelmann, Eric (1997), Building & Managing the Corporate Intranet. NY: McGraw-Hill, 1997